	PROCESO SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL		Código: GSE.01
	GUÍA PARA EL MANEJO DE INDICADORES DE GESTIÓN		Versión: 05
			Página: 1 de 15
Revisó: Director de Control Interno y Evaluación de Gestión Coordinación Gestión de Calidad		Aprobó: Rector	Fecha de aprobación: Julio 03 de 2008 Resolución No. 1149

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y pautas para la construcción y seguimiento de los Indicadores del Sistema de Gestión Integrado de la Universidad.



2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos de la Universidad Industrial de Santander, y comprende la metodología para la construcción, medición, análisis, seguimiento y reporte de indicadores.

3. DEFINICIONES¹

- **Acción Correctiva:** Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- **Acción de Mejora:** Acción implementada para incrementar los resultados del producto, proceso o el sistema en términos de economía, eficacia o eficiencia.
- **Datos:** Hechos sobre un objeto.
- **Efectividad:** La medida del nivel de impacto según la cual se han logrado los objetivos o resultados planificados.
- **Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.
- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Indicador:** Expresión utilizada para mostrar los resultados efectivamente obtenidos, en la ejecución de un proyecto, programa, plan, proceso y subproceso, como resultado cuantitativo de comparar dos variables, en relación con el logro de los objetivos y metas previstos.
- **Indicadores de Calidad:** Indicadores que permiten verificar el cumplimiento de los objetivos de calidad.

¹ Tomado de la NTC-ISO 9000:2015

 	PROCESO SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL	Código: GSE.01
	GUÍA PARA EL MANEJO DE INDICADORES DE GESTIÓN	Versión: 05
		Página: 2 de 15

- **Indicadores de Efectividad:** Indicadores que se establecen para medir el impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.
- **Indicadores de Eficacia:** Indicadores que se establecen para medir el grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados esperados.
- **Indicadores de Eficiencia:** Indicadores que se establecen para medir el resultado alcanzado en relación con los recursos utilizados.
- **Información:** Datos que poseen significado.
- **Fuente de información:** personas, instituciones, grupos y/o documentos que contienen información a partir de la cual es posible extraer datos útiles para generar información evaluativa.
- **Medición:** Conjunto de operaciones que permiten determinar el valor de una magnitud.

4. CONTENIDO

4.1 GENERALIDADES



La Dirección de Control Interno y Evaluación de Gestión y la Coordinación de Calidad de la Universidad actualizan la Guía para el Manejo de Indicadores de Gestión con el objetivo de fortalecer la formulación, el seguimiento, la medición y el análisis de los indicadores de procesos.

La presente guía contiene las bases para la construcción de indicadores, características del indicador, tipología de los indicadores, estructura del informe de desempeño, medición y análisis de indicadores, reporte, publicación de resultados y aspectos generales. Para la actualización del documento se tomaron en cuenta algunos apartados de la Guía del Departamento Administrativo de la Función Pública para la construcción y análisis de indicadores de gestión.

4.2 PAUTAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES

A continuación, se relacionan algunas pautas para construir los indicadores, teniendo como base la planeación estratégica institucional y el enfoque por procesos el cual incluye los objetivos y el alcance establecido en el marco del sistema de gestión.

4.2.1 Planeación estratégica institucional

 	PROCESO SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL	Código: GSE.01
	GUÍA PARA EL MANEJO DE INDICADORES DE GESTIÓN	Versión: 05
		Página: 3 de 15

En esta etapa es necesario tener claridad sobre la planeación estratégica que comprende la misión, la visión y enfoques estratégicos que se encuentran en el Proyecto Institucional y los objetivos del Plan de Desarrollo Institucional. Adicionalmente, se tiene en cuenta el Plan de Mejoramiento de Acreditación Institucional. Esta información se encuentra en la **Matriz de Análisis de la Planeación Estratégica** disponible en la intranet en el proceso de Dirección Institucional en los anexos.

Con base en los objetivos estratégicos se definen los indicadores institucionales que miden el cumplimiento del Plan de Desarrollo Institucional apoyando la toma de decisiones y contribuyendo con el logro de la misión y visión.

4.2.2 Enfoque por procesos

El modelo de operación de la Universidad se integra a la Planeación Estratégica, al Plan de Desarrollo Institucional y al Proyecto Institucional a través del enfoque por procesos, según se visualiza en el Mapa de Procesos (Misionales, Estratégicos, Evaluación y Apoyo) disponible en la intranet de la Institución.



Actualmente, la Universidad cuenta con 23 procesos distribuidos en cuatro niveles: estratégicos, misionales, de evaluación y apoyo. Desde esta perspectiva se pueden plantear indicadores que son elementos fundamentales para la toma de decisiones y de esta manera permiten analizar el comportamiento de las variables claves de cada proceso y estratégicas de la institución.

De acuerdo con lo anterior, la construcción del indicador debe contribuir en la medición del objetivo del proceso y aportar al cumplimiento de los indicadores del Plan de Desarrollo Institucional (PDI). Cuando se considere necesario, es pertinente revisar y reformular el objetivo del proceso de acuerdo con las actividades, responsabilidades y funciones actuales de la unidad.

4.2.3 Consideraciones adicionales para la formulación de indicadores

A continuación, se relacionan algunos aspectos adicionales a tener en cuenta en la formulación de los indicadores:

- 1) Establecer indicadores que permitan medir el desempeño del proceso y que aporten a la misión institucional.
- 2) Establecer indicadores que aporten y orienten en la toma de decisiones.
- 3) Realizar una lista de los posibles indicadores a ser medidos y seleccionar los más adecuados, de mayor impacto o que requieran de verificación constante del desempeño de actividades relevantes y que aportan al cumplimiento del objetivo del proceso.
- 4) Identificar la intención o propósito del indicador y lo que se quiere medir.
- 5) Definir las variables del indicador, procurando que sean claras, medibles y que se tenga una fuente de información de donde obtenerlas.

 	PROCESO SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL	Código: GSE.01
	GUÍA PARA EL MANEJO DE INDICADORES DE GESTIÓN	Versión: 05
		Página: 4 de 15

Nota: La obtención de los datos para el cálculo del indicador debe considerar los recursos a invertir siendo coherente con los recursos que se utilizan en la ejecución de las actividades que aportan al cumplimiento del objetivo del proceso.

- 6) Elaborar el indicador y describir la fórmula de cálculo.

Nota: Los indicadores deben ser de fácil comprensión y libres de complejidades.

- 7) Establecer una periodicidad de medición considerando la normativa interna, externa o según las necesidades del proceso.
- 8) Definir los responsables de la medición del indicador.
- 9) Hacer un análisis de datos históricos o fuentes secundarias que permitan establecer la línea base y la meta del indicador. Las metas deben ser retadoras y coherentes con las metas institucionales del PDI.
- 10) Construir la hoja de vida o ficha técnica del indicador.
- 11) Analizar que los datos o resultados del indicador sean válidos y confiables.
- 12) Analizar periódicamente los indicadores y según las necesidades del proceso verificar la pertinencia de: eliminar, sustituir o replantear los parámetros, variables, metas u otros aspectos establecidos en la hoja de vida o ficha técnica del indicador.



Nota: El número de indicadores debe definirse apuntando a lo esencial y ayudando a captar el interés de los diferentes usuarios a los cuales va dirigido. Para lograr este propósito, se deben establecer las áreas, actividades o tareas relevantes o críticas del proceso.

4.3 CARACTERÍSTICAS DEL INDICADOR²

Los indicadores deben estar orientados a medir aquellos aspectos claves o factores críticos en los cuales la institución se encuentra interesada en realizar seguimiento y evaluación. Los indicadores deben tener las siguientes características:

- *Pertinencia:* Debe referirse a los procesos y servicios esenciales que desarrolla la institución.
- *Independencia:* No debe estar condicionado a factores externos, tales como la situación general del país o actividades que dependan de terceros.
- *Costo:* Para la obtención de la información en la medición del indicador se debe revisar que este no genere un costo o este sea razonable.
- *Confiable:* Se debe garantizar que los datos sean fiables independientemente de quién realice la medición.
- *Simplicidad:* Debe ser de fácil comprensión, libre de complejidades.
- *Oportunidad:* Debe ser generado en el tiempo definido para la medición del indicador, la necesidad de difusión y para la toma de decisiones.

² Tomado del Departamento Administrativo de la Función Pública (2018). Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión. Versión 4. p. 22.

 	PROCESO SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL	Código: GSE.01
	GUÍA PARA EL MANEJO DE INDICADORES DE GESTIÓN	Versión: 05
		Página: 5 de 15

- *No redundancia:* Debe ser único y no repetitivo.
- *Participación:* Su elaboración debe involucrar en el proceso a todos los actores relevantes, con el fin de asegurar la legitimidad y reforzar el compromiso con los objetivos e indicadores resultantes.
- *Disponibilidad:* Los datos para la construcción del indicador deben ser de fácil obtención sin restricciones de ningún tipo.
- *Sensibilidad:* La medición del indicador debe permitir la identificación de los cambios de las variables a través del tiempo.

4.4 TIPOLOGÍA DE LOS INDICADORES³

La Universidad Industrial de Santander ha definido la siguiente tipología de indicadores, las cuales permiten medir el cumplimiento de los objetivos, la satisfacción de quienes reciben el servicio ofrecido por la Institución y aquellos aspectos relevantes para la toma de decisiones.

- **Indicadores de eficacia**

Los indicadores de eficacia determinan si el cumplimiento de un objetivo es coherente con la meta establecida.

Esta tipología está orientada principalmente al cumplimiento de los planes, programas y proyectos de la Institución, facilitando la verificación del grado en el que una meta ha sido cumplida según los plazos establecidos.

- **Indicadores de eficiencia**

Este tipo de indicadores pretenden medir la relación existente entre el avance en el logro de un objetivo y los recursos empleados para la consecución del mismo.

La medición del logro se puede contrastar con la cuantificación de los diferentes costos en los que se puede incurrir en su cumplimiento, no solo los monetarios, sino también los temporales y los relacionados con el uso del recurso humano, entre otros.



- **Indicadores de efectividad**

Son indicadores de resultado que miden el impacto de la gestión para el logro de los objetivos y en el manejo de recursos utilizados.

Nota: Este tipo de indicador es equivalente a los indicadores de Resultado del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.

- **Indicadores de Estructura**

³ Ibid., p. 28.

 	PROCESO SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL	Código: GSE.01
	GUÍA PARA EL MANEJO DE INDICADORES DE GESTIÓN	Versión: 05
		Página: 6 de 15

Estos indicadores miden la disponibilidad y acceso a recursos, políticas y organización con que cuenta la institución para atender las demandas y necesidades en Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.

- **Indicadores de Proceso**

Estos indicadores miden el grado de desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.

4.5 REVISIÓN Y APROBACIÓN DE INDICADORES

Los indicadores formulados deben ser revisados y aprobados por el líder del proceso, asimismo, contar con la revisión de la Coordinación de Gestión de Calidad. Una vez realizada la aprobación de indicadores es necesario incorporarlos en el informe de desempeño del proceso para su medición y reporte.

Nota: Para las sedes regionales la aprobación de indicadores debe ser reportada a los procesos de la sede principal para su revisión y aval.

4.6 ESTRUCTURA DEL INFORME DE DESEMPEÑO



El reporte de los resultados del indicador se realiza en los formatos FSE.14 Hoja de Vida de Indicadores y FSE.10 Informe de Desempeño, para este último a continuación se presenta la estructura:

4.6.1 Comportamiento de Indicadores.

A continuación, se detalla la descripción de cada uno de los campos que conforman este apartado.

a. Información del Indicador

- **Nombre del Indicador:** Establece la identidad del indicador, por lo tanto, debe hacerse en la forma más sencilla posible y de acuerdo con la utilidad que le reporta al proceso, el nombre debe permitir su fácil y rápida identificación.
- **Tipo de Indicador:** se refiere a la clase de indicador que se establece. Se debe definir si es un indicador de eficacia, eficiencia o efectividad. (Ver numeral 4.4 Tipología de Indicadores).
- **Objetivo:** Hace referencia a lo que se quiere lograr con la medición del indicador ya sea a nivel estratégico y por proceso en un periodo determinado. La redacción del objetivo debe iniciar en

 	PROCESO SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL	Código: GSE.01
	GUÍA PARA EL MANEJO DE INDICADORES DE GESTIÓN	Versión: 05
		Página: 7 de 15

verbo en infinitivo. Por ejemplo: evaluar, analizar, medir, verificar, estimar, valorar, constatar, comparar, orientar, etc...

b. Medición.



- **Meta:** Criterio cuantitativo que permite establecer límites o niveles máximos de logro del indicador.

Las metas deben ir en concordancia con los objetivos que se desean conseguir, con el desarrollo del programa y los proyectos establecidos por el proceso. La meta debe ser medible y puede expresarse en unidades de medidas, tales como porcentajes, días, promedio, unidades, etc.

- **Método de Cálculo:** Es la expresión matemática que permite cuantificar el nivel o magnitud que alcanza el indicador en determinado periodo considerando variables que se relacionan para este efecto.
- **Unidad:** Hace referencia a la forma en la que se expresa el valor del indicador de acuerdo a las variables que se relacionan.
- **Ponderación:** Porcentaje asignado a los indicadores definidos de acuerdo con su impacto dentro del proceso. El indicador de Eficacia será la sumatoria de los demás indicadores establecidos por el proceso y no quiere ponderación.
- **Frecuencia:** Hace referencia a la periodicidad en el tiempo con la que se aplica el método de cálculo. Ejemplo: diario, semanal, quincenal, mensual, trimestral, semestral, bimestral, anual, etc. La frecuencia depende de la necesidad del proceso para el seguimiento del cumplimiento de los objetivos.
- **Fuente de Datos:** Identifica el origen de la información de las variables que componen el indicador. Ejemplo: documentos, registros, datos de sistemas de información, encuestas e información estadística, entre otros.

Es necesario identificar las fuentes de información confiables para las variables definidas, de igual manera, se deben establecer los procedimientos propicios para la recolección y manejo de la información, lo que lleva a determinar si la información se obtendrá de fuentes primarias o secundarias.



c. Responsable.

 	PROCESO SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL	Código: GSE.01
	GUÍA PARA EL MANEJO DE INDICADORES DE GESTIÓN	Versión: 05
		Página: 8 de 15

- **Responsable de la medición:** Cargo/rol del funcionario que recolecta la información de las variables que componen el indicador.

d. Resultado del Indicador.

- **Análisis del Resultado del Indicador:** El Líder del proceso realiza el análisis de los resultados de la medición del indicador y determina el nivel de cumplimiento o incumplimiento con relación con la meta establecida. Tener en cuenta los siguientes aspectos:
 - ✓ **Si los resultados superan la meta establecida:** Si los valores arrojados en la medición del indicador superan la meta definida por varios periodos de tiempo, se hace necesario replantear y proponer metas retadoras para el indicador.
 - ✓ **Indicadores controlados al 100% por varios periodos de tiempo consecutivos:** cuando el resultado del indicador se ha cumplido al 100% según la meta establecida se puede asumir que se encuentra controlado, por lo cual, se debe replantear o formular un nuevo indicador que contribuya a medir el cumplimiento del objetivo del proceso.
- **Acción Formulada:** A partir del Análisis del Resultado del Indicador, se pueden presentar los siguientes casos:
 - ✓ **Incumplimiento de la meta del indicador:** Cuando se evidencie que el indicador no cumple con la meta en el período establecido, se debe formular una acción correctiva y adicionalmente en este espacio indicar el número consecutivo que se haya establecido en el formato de acciones correctivas, FSE.07. En caso que el incumplimiento obedezca a factores externos que no puedan ser controlados por el proceso, se debe relacionar la debida justificación en el informe.
 - ✓ **Tendencia al decrecimiento de los resultados:** Representa una disminución de los valores del indicador que se van evidenciando periodo a periodo, para ello, es recomendable hacer un análisis para evitar el posible incumplimiento de la meta del indicador y formular una acción de mejora en el formato FSE. 11.
- **Responsable:** Cargo del funcionario responsable de efectuar la acción previamente planteada.

 	PROCESO SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL	Código: GSE.01
	GUÍA PARA EL MANEJO DE INDICADORES DE GESTIÓN	Versión: 05
		Página: 9 de 15

e. Gráfica de Control.

Herramienta utilizada para mostrar la trazabilidad de los resultados del indicador respecto a la meta formulada.

4.6.2 Seguimiento salidas no conformes identificadas en el trimestre reportado.

A continuación, se detalla la descripción de cada uno de los campos que conforman este apartado.

- **Cantidad:** Relaciona la cantidad de salidas no conformes del trimestre reportado. No se incluye SNC de otros trimestres.
- **Tipo de salida No Conforme:** Relaciona la descripción de la salida no conforme (SNC) identificada en el proceso en el trimestre reportado.
- **Observaciones:** Incluir una breve descripción de las actividades y tratamiento realizado.



Nota: Cuando se presenten SNC repetitivas es necesario formular una acción correctiva.

4.6.3 Estado de Acciones Correctivas (AC)

a. Formuladas en el trimestre reportado.

- **Origen:** Determina si las Acciones Correctivas fueron generadas por: auditorías internas, salidas no conformes, revisión por la dirección, indicadores de calidad, evaluación de la satisfacción, mapa de riesgos, proveedores u otros.
- **Cantidad:** Total de Acciones Correctivas
- **Acciones Correctivas (AC):** Se reporta únicamente el número de acciones abiertas y/o cerradas formuladas correspondiente al periodo reportado.
- **Observaciones:** Se debe Incluir una breve descripción de la acción formulada en el trimestre reportado.

b. Formuladas en periodos anteriores.

 	PROCESO SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL	Código: GSE.01
	GUÍA PARA EL MANEJO DE INDICADORES DE GESTIÓN	Versión: 05
		Página: 10 de 15

- **Origen:** Determina si las Acciones Correctivas fueron generadas por: auditorías internas, salidas no conformes, revisión por la dirección, indicadores de calidad, evaluación de la satisfacción, mapa de riesgos, proveedores u otros,
- **Cantidad:** Total de Acciones Correctivas que se encontraban abiertas en informes de desempeño anteriores.
- **Acciones Correctivas (AC):** Se reporta únicamente el número de acciones abiertas y/o cerradas formuladas correspondiente a periodos anteriores, especificando las que se cierran en el periodo actual y las que continúan abiertas por causas inherentes al proceso.
- **Observaciones:** se debe Incluir una breve descripción de la acción.



4.6.4 Estado de Acciones de Mejora (AM)

a. Formuladas en el trimestre reportado.

- **Cantidad:** Se incluye el total de Acciones de Mejora.
- **Cumplidas:** Hace referencia a la cantidad de Acciones de Mejora cumplidas.
- **Sin cumplir:** Hace referencia a la cantidad de Acciones de Mejora sin cumplir.
- **Observaciones:** Se incluye el estado de la Acción de Mejora.

b. Formuladas en periodos anteriores.

- **Cantidad:** Se incluye el total de Acciones de Mejora formuladas en periodos anteriores.
- **Cumplidas:** Hace referencia a la cantidad de Acciones de Mejora cumplidas en periodos anteriores.
- **Sin cumplir:** Hace referencia a la cantidad de Acciones de Mejora sin cumplir en periodos anteriores.
- **Observaciones:** Se incluye el estado de la Acción de Mejora.

 	PROCESO SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL	Código: GSE.01
	GUÍA PARA EL MANEJO DE INDICADORES DE GESTIÓN	Versión: 05
		Página: 11 de 15

4.6.5 Descripción de las Acciones Correctivas (AM) y Acciones de Mejora (AM) generadas en el trimestre reportado.

- **Tipo y número:** Se relaciona el total de AC y AM generadas.
- **Descripción resumida de la Acción formulada:** Se debe incluir una descripción resumida de la acción formulada donde se clarifique que se desea mejorar en el proceso y a que se encuentra orientada.



4.6.6 Seguimiento del Plan de Acción Gestión del Cambio.

- **Nº:** Se debe relacionar el número del cambio identificado en el proceso, tener en cuenta el consecutivo de los cambios.
- **Tipo de cambio:** Se incluye el tipo de cambio según lo establecido en el Anexo I del procedimiento Gestión del Cambio PDI.01 Proceso de Dirección Institucional: Cambios en el Direccionamiento Estratégico, Infraestructura física, Tecnología, SGC, normativa. La definición de estos cambios se encuentra en el procedimiento.
- **Origen del cambio:** Se determina si el cambio es de origen interno o externo.
- **Descripción del cambio:** Se describe el cambio a realizar.
- **Estado del plan de acción:** Se relaciona el estado del cambio. Este puede ser Abierto por cronograma, Finalizado o Reprogramado.
- **Observaciones:** Se menciona las actividades realizadas y pendientes por ejecución.

4.6.7 Dificultades en el desarrollo del proceso.

Se relacionan las dificultades que el proceso ha identificado en el marco del sistema de gestión integrado para el cumplimiento de los objetivos, indicadores y acciones del proceso.

4.6.8 Necesidades del proceso/subproceso para cumplir las metas.

 	PROCESO SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL	Código: GSE.01
	GUÍA PARA EL MANEJO DE INDICADORES DE GESTIÓN	Versión: 05
		Página: 12 de 15

- Se mencionan las necesidades identificadas para garantizar el cumplimiento de las metas y objetivos que no pueden ser abordados o gestionados por el proceso y se requiere de otras instancias/procesos.

4.6.9 Recomendaciones para mejorar el SGC

Se describen las recomendaciones o sugerencias identificadas para fortalecer el SGC en el proceso o a nivel Institucional.

5. MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LOS INDICADORES



- a. El facilitador o responsable designado por el Líder de Proceso realiza la medición de los indicadores, para ello, solicita de manera oportuna la información a los demás funcionarios o Líderes de subprocesos para alimentar el Informe de Desempeño, según formato FSE.10, el cual es revisado por el Líder del Proceso.
- b. El Líder del Proceso realiza el análisis del comportamiento del indicador según los resultados obtenidos, con el fin de evaluar el cumplimiento de estos y facilitar la toma de decisiones.

6. REPORTE DE INDICADORES DE GESTIÓN

El líder o facilitador del proceso reporta trimestralmente en medio digital los indicadores de gestión a la Coordinación de Calidad en el formato Informe de Desempeño de los Procesos FSE.10 durante los primeros ocho (8) días hábiles del mes finalizado el trimestre anterior, donde se realiza la revisión del cumplimiento de metas y del análisis efectuado por el proceso, para generar las observaciones a que haya lugar.

Adicionalmente, cada proceso debe definir y reportar en el Informe de Desempeño FSE.10 los resultados asociados a los indicadores de calidad, que se definen a continuación:

- **Indicador de Asertividad en la Comunicación:** Está asociado a la medición de aspectos como veracidad de la información, claridad de la información y atención respetuosa, los cuales se puede obtener a través de la encuesta de satisfacción.
- **Indicador de Oportunidad del servicio:** Está asociado al tiempo de atención y/o prestación del servicio ofrecido a un beneficiario. Se establece a través de la encuesta de satisfacción o los registros propios del proceso.

 	PROCESO SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL	Código: GSE.01
	GUÍA PARA EL MANEJO DE INDICADORES DE GESTIÓN	Versión: 05
		Página: 13 de 15

- **Indicador de Nivel de Satisfacción:** Está asociado a la percepción de los beneficiarios frente a los servicios que ofrece el sistema de gestión de la calidad y puede ser medido a través de la encuesta de satisfacción.
- **Indicador de Eficacia:** Muestra el consolidado del cumplimiento de las metas de todos los indicadores definidos por el proceso, incluidos los tres (3) indicadores de calidad anteriores teniendo en cuenta la ponderación asignada.

En caso que la frecuencia definida en la Hoja de Vida del Indicador (FSE.14) sea mayor al periodo de reporte del Informe de Desempeño, el proceso puede establecer metas parciales; sin embargo, el incumplimiento de dichas metas no genera acción correctiva teniendo en cuenta que el valor que se debe alcanzar es el fijado en la hoja de vida de acuerdo con la frecuencia. Las metas parciales deben identificarse claramente en el Informe de Desempeño.



Nota: En el Informe de Desempeño se recomienda adjuntar el análisis estadístico y las observaciones reportadas en la encuesta de satisfacción.

7. PUBLICACIÓN DE RESULTADOS

La Coordinación de Calidad revisa, consolida los resultados reportados en los Informes de Desempeño y publica anualmente la batería de indicadores del Sistema de Gestión de Calidad en la Página Web de la Universidad en el Link del Sistema de Gestión Integrado.

8. ASPECTOS GENERALES



- Los resultados de la medición del desempeño de los procesos de la Universidad del Sistema de Gestión de Calidad son presentados con periodicidad anual en la Revisión por la Dirección.
- La información registrada en el Informe de Desempeño de cada proceso es evaluada en los ejercicios de Auditoría Interna de Calidad por la Dirección de Control Interno y Evaluación de Gestión.
- Para el cierre eficaz de alguna acción correctiva formulada frente al comportamiento de los indicadores en el Informe de Desempeño, se debe contar con mediciones que evidencien el cumplimiento de la meta.
- Los trimestres de referencia serán: enero a marzo, abril a junio, julio a septiembre, octubre a diciembre.
- Se recomienda que los formatos para el reporte del Informe de Desempeño sean descargados directamente de la Intranet para garantizar el uso de las versiones actualizadas.

 	PROCESO SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL	Código: GSE.01
	GUÍA PARA EL MANEJO DE INDICADORES DE GESTIÓN	Versión: 05
		Página: 14 de 15

- Es necesario registrar los cambios que se realizan a los indicadores en la Hoja de Vida del Indicador FSE.14, con el fin de garantizar que la información se encuentre actualizada.

9. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
01	Julio 03 de 2008	Creación del Documento
02	Octubre 03 de 2008	Inclusión de las definiciones de Indicadores de Eficacia, Eficiencia y Efectividad, y Tipo de Indicador.
03	Marzo 11 de 2009	Actualización en la definición: Indicador de Eficacia Inclusión del Numeral 4.4 Publicación de resultados
04	Mayo 20 de 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Actualización y fortalecimiento del presente documento según la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, versión 4 del DAFP, donde se incluyó los siguientes numerales: <ul style="list-style-type: none"> 4. Contenido. <ul style="list-style-type: none"> 4.1. Generalidades. 4.2. Características del indicador. 4.3. Tipología de los indicadores. 4.4. Construcción de indicadores. - Fortalecimiento de la descripción del numeral 4.5. Estructura del Informe de Desempeño FSE.10 de acuerdo con la versión actualizada. - Actualización de los siguientes numerales. <ul style="list-style-type: none"> 4.6. Medición y Análisis de los Indicadores. 4.7. Reporte de indicadores de Gestión. 4.8. Publicación de Resultados. - Inclusión del numeral 4.9. Aspectos Generales.
05	Abril 12 de 2023	Modificaciones realizadas:

 	PROCESO SEGUIMIENTO INSTITUCIONAL	Código: GSE.01
	GUÍA PARA EL MANEJO DE INDICADORES DE GESTIÓN	Versión: 05
		Página: 15 de 15

		<ul style="list-style-type: none"> - Numeral 4.2: Se cambia en el título la palabra bases por pautas y se modifica el párrafo introductorio. - Numeral 4.2.1: Se cambia el título “Planeación estratégica como referente para la medición” por “Planeación estratégica institucional”. - Numeral 4.2.2: Se cambia el título “Establecer los procesos de la Institución” por “Enfoque por procesos”; Adicionalmente, se incluye un párrafo al final del numeral que complementa la descripción realizada. - Numeral 4.2.3: Se incluye este numeral con el título “Consideraciones adicionales para la formulación de indicadores” el cual incluye en su descripción un listado de algunas pautas que complementan las indicaciones para la formulación de indicadores. - Se incluye el título “Revisión y aprobación de indicadores” en el numeral 4.5 con la respectiva descripción, por lo anterior se hace necesario ajustar la numeración del documento para los títulos posteriores.
--	--	---